

Jaarverslag Geschillenadviescommissie 2005

Inhoudsopgave

Behoud van het goede	2
Een terugblik op het zittingsjaar 2005	3
Analyse van de behandelde geschillen	5
Geanonimiseerde zaken	7
Com.wonen	7
De Nieuwe Unie	11
Woningstichting PWS Rotterdam	14
Bereikbaarheid van de commissie	21

Behoud van het goede

“Van nature houden mensen niet van verandering. Mijn stelling is dan ook: als er geen duidelijke aanleiding is om te veranderen, is dat aanleiding om níet te veranderen. Het afgelopen jaar was er voor de GAC geen reden om de werkwijze sterk te wijzigen. En ook de opzet van dit jaarverslag is, mede op verzoek van de bestuurders van de aangesloten corporaties, ongewijzigd gebleven. We houden graag vast aan wat goed is.

Als voorzitter vind ik dat de commissie naar behoren functioneert. De deskundigheid van de verschillende leden, op technisch, financieel, juridisch, sociaal en volkshuisvestelijk gebied, komt goed tot zijn recht. Als geheel is de GAC een hecht team dat, ongeacht de wisselende samenstelling per hoorzitting, tot eenduidige adviezen komt. En, het is eerder op deze plaats vermeld, de commissie wordt ondersteund door een prima ambtelijk secretaris. Haar accuratesse en heldere verslagen dragen zeker bij aan de kwaliteit van ons werk.

Belangrijker dan mijn mening over het functioneren van de GAC, is die van de bestuurders van de aangesloten corporaties. Ook zij toonden zich tevreden. Dat kwam naar voren tijdens de bestuurlijke overleggen die het afgelopen jaar twee keer zijn gevoerd. Maar ook het feit dat onze adviezen in nagenoeg alle gevallen zijn opgevolgd, geeft aan dat de corporaties ons werk waarderen.

Meestal gaan onze adviezen over individuele zaken. Soms ook zijn ze meer algemeen van aard. Zoals het advies aan een van de corporaties om de schriftelijke communicatie richting huurders te verbeteren. De betrokken corporatie heeft ons laten weten dat de medewerkers die regelmatig brieven aan huurders schrijven een cursus gaan volgen en dat er een schrijfwijzer voor de correspondentie in voorbereiding is. Het is belangrijk dat de corporatie, mede dankzij het advies van de GAC, deze activiteiten heeft ondernomen.

Want ook het afgelopen jaar is bij veel zaken weer gebleken dat huurders groot belang hechten aan goede communicatie. En, in het verlengde daarvan, aan wat wij noemen een goede bejegening door de corporatie. Veel door ons behandelde zaken draaien om de vraag hoe de huurder is behandeld door de corporatie, of hij voldoende serieus is genomen. Iedere corporatiemedewerker moet ervan doordrongen zijn dat dit voor alle huurders een belangrijk aandachtspunt is. Extra aandacht en zorgvuldigheid zijn vereist voor huurders die te maken krijgen met herstructurering of renovatie. In veel gevallen geldt: het gaat niet zozeer om de muziek, maar om de toon. Als GAC zullen we ons steentje bijdragen om ook in 2006 die toon zuiver te houden.”

Jan Hoek van Dijke, voorzitter

Een terugblik op het zittingsjaar 2005

Aan het eind van 2005 bestond de GAC uit:

- Jan Hoek van Dijke (voorzitter)
- Adri van de Merwe (vice-voorzitter)
- Jan van Dijken
- Ben Hendriksen
- Mirjam Kaptein
- Bob van der Ploeg

Het ambtelijk secretariaat werd ingevuld door Roelie Schipperus (Schipperus Management BV). Volgens het rooster van aftreden waren Ben Hendriksen en Bob van der Ploeg eind 2005 aftredend. Zij zijn beiden, op voorstel van de commissie, per 1 januari 2006 herbenoemd voor respectievelijk een derde en een tweede termijn van drie jaar. De samenstelling is nu redelijk evenredig: één lid in de eerste termijn, twee leden in de tweede termijn en drie leden in de derde termijn. Daarmee is continuïteit en behoud van kennis en ervaring voorlopig gegarandeerd.

De hoorzittingen

In 2005 heeft de GAC twee keer plenair vergaderd en 19 hoorzittingen gehouden.

Opmerkelijk was de zitting over het nieuwe schotelantennebeleid van de Nieuwe Unie. Via de corporatie waren bij de GAC in twee à drie weken tijd 44 identieke klachten binnengekomen. Omdat de klachten vaak erg summier waren opgesteld, heeft de ambtelijk secretaris hen allemaal een formulier opgestuurd met de vraag dit in te vullen. Daarop zijn dertien formulieren teruggestuurd. Vervolgens is een aparte zitting georganiseerd om deze klachten te behandelen. Acht klagers waren hierbij aanwezig. De zitting verliep gedisciplineerd, mede omdat de klagers zich serieus hadden voorbereid en zelf twee mensen uit hun midden hadden aangewezen als woordvoerder. De inhoudelijke afhandeling kunt u lezen in het hoofdstuk met de geanonimiseerde zaken.

Overigens was het terugdringen van schotelantennes het afgelopen jaar een hot item in Rotterdam. Diverse corporaties zijn ermee bezig geweest, elk op hun eigen manier. Het heeft in de loop van 2005 geleid tot een proefproces. De uitspraak daarvan was op het moment waarop dit jaarverslag werd vastgesteld nog niet bekend.

Bij een aantal zaken kwam de GAC voor de vraag te staan of behandeling van het geschil tot haar bevoegdheid of die van de Huurcommissie hoort. Als een geschil gaat over het onderhoud van de woning, de huurprijs of de servicekosten, dan kan het soms beter zijn om de Huurcommissie een oordeel te laten vellen. Een geschil dat al bij de Huurcommissie in behandeling is of dat betrekking heeft op een voorstel tot verhoging van de huurprijs, is voor de GAC sowieso niet ontvankelijk. In alle andere gevallen bekijkt de GAC per geschil wat de beste aanpak is. Het afgelopen jaar is het diverse malen voorgekomen dat een klacht voor de inhoudelijke behandeling werd doorverwezen naar de Huurcommissie en dat de GAC zich alleen heeft beziggehouden met de bejegening van de huurder door de corporatie.

In 2005 was het vijf keer nodig een tweede hoorzitting te houden omdat tijdens de eerste zitting relevante informatie ontbrak of omdat de corporatie werd vertegenwoordigd door iemand met onvoldoende kennis van de zaak. Voor één zaak moesten om deze redenen zelfs drie hoorzittingen worden gehouden. Bij één zitting kwam de klager zelf niet opdagen, zodat de GAC uitspraak moest doen op basis van de stukken en de toelichting van de corporatie. Driemaal verscheen de vertegenwoordiger van de corporatie niet op de zitting en moest een tweede hoorzitting worden gepland.

Alle hoorzittingen vonden plaats op vestigingen van PWS Rotterdam aan de Hoofdweg of de Schiekade. De commissie spreekt haar waardering uit voor de faciliteiten en voor de manier waarop de commissie en haar gasten bij PWS zijn ontvangen.

De aangesloten corporaties

De per 1 januari 2005 bij de GAC aangesloten corporaties zijn Com.wonen, de Nieuwe Unie, Patrimonium Barendrecht en Woningstichting PWS Rotterdam. Deze corporaties hebben samen ongeveer 90.000 huurders. Zij kunnen de GAC inschakelen voor bemiddeling en advies.

In het voorjaar heeft het Woningbedrijf Rotterdam (WBR) interesse getoond in de GAC. Het WBR heeft informatie ingewonnen over werkwijze en kosten van de commissie. Na vergelijk van deze informatie met de eigen manier van klachten afhandelen, heeft het WBR besloten zich toch niet aan te sluiten.

In de loop van 2005 hebben de corporaties Com.wonen, de Nieuwe Unie en Woningstichting PWS de Stichting Flexibel Wonen opgericht. Deze toegelaten instelling biedt woonruimte op maat aan kwetsbare groepen in de samenleving. De groepen waar het om gaat zijn divers: van ex-psychiatrische patiënten, verstandelijk gehandicapten en (alleenstaande minderjarige) asielzoekers tot thuisloze jongeren en ex-delinquenten. Ze hebben gemeen dat ze behoefte hebben aan zelfstandige woonruimte met (aanvankelijk) extra ondersteuning en begeleiding. Flexibel Wonen biedt deze huisvesting in de vorm van overwegend kleine units (kamers) in gewone woningen in combinatie met intensief woontoezicht. De drie genoemde corporaties hebben allen woningen overgedragen aan Flexibel Wonen. De klanten van Flexibel Wonen kunnen een beroep doen op bemiddeling van de GAC.

Over het geheel genomen is de commissie tevreden over de samenwerking met de aangesloten corporaties.

Vergroten van de deskundigheid

In november hebben alle commissieleden een speciaal op de GAC toegesneden cursus over de nieuwe Huurwet gevolgd. Deze cursus en het bijbehorende naslagwerk zijn samengesteld door de juriste uit eigen gelederen, Mirjam Kaptein. Onderwerpen die aan de orde kwamen waren het Besluit kleine herstellingen, Zelf Aangebrachte Verbeteringen (ZAV) en de ontvankelijkheid van een geschil.

Analyse van de behandelde geschillen

In 2005 zijn er in totaal 83 klachten ingediend. 9 Daarvan kwamen bij de GAC binnen via internet. Er bleken 22 klachten niet ontvankelijk. 23 Zaken werden nog voor de uitspraak van de GAC opgelost, 12 tijdens de “aanloop” naar de hoorzitting en 11 zaken die al op de agenda van de commissie waren geplaatst. Er bleven zodoende 38 zaken over die de GAC tijdens 19 hoorzittingen heeft onderzocht. Van deze 38 zijn er 14 gegrond, 4 gedeeltelijk gegrond en 9 ongegrond verklaard. In 11 zaken heeft de GAC zich niet uitgesproken over het gegrond of ongegrond zijn van de klacht. Dit gebeurde bijvoorbeeld omdat partijen alsnog tot een oplossing konden komen of omdat de hoorzitting onvoldoende duidelijkheid bood. Op twee na zijn alle adviezen die door de GAC zijn uitgebracht door de bestuurders opgevolgd.

Opmerkelijk is dat de GAC het afgelopen jaar geen enkele klacht over Patrimonium Barendrecht heeft behandeld. Wellicht dat de kleinschaligheid van deze corporatie hierbij een rol speelt, waardoor eventuele klachten snel kunnen worden opgelost zonder tussenkomst van de commissie.

Opvallend is verder dat de GAC het afgelopen jaar verschillende zaken heeft behandeld waarbij de huurder ontevreden was over het optreden van de corporatie bij burenoverlast. In een aantal van deze zaken bleek tijdens de hoorzitting dat de corporatie wel degelijk actie had ondernomen, maar dat deze acties niet of onvoldoende waren vastgelegd. Dit heeft geleid tot een algemeen advies. Het is van groot belang dat een corporatie een eenduidig beleid heeft voor de aanpak van overlastzaken en dat dit beleid door alle vestigingen wordt uitgevoerd. Het schriftelijk vastleggen van alle acties en contacten met de overlastveroorzakers en de omwonenden is daarbij essentieel.

Bij geluidsoverlastzaken heeft de GAC een aantal malen geadviseerd een geluidsmeting te laten uitvoeren door een onafhankelijk bureau. Dit kan een goede methode zijn om de geluidsoverlast vast te stellen (of uit te sluiten). Momentopnames zijn vaak niet afdoende. Voor de corporaties kan het een overweging zijn om in een vroeg stadium van een overlastzaak tot een dergelijke geluidsmeting over te gaan.

Tot slot nog iets over gedogen. Het afgelopen jaar heeft de GAC een aantal zaken behandeld waarbij de corporatie een ongeoorloofde situatie een tijd lang had gedoogd. Op het moment dat de corporatie een einde wilde maken aan dit gedogen, stuitte dit bij de betrokken huurder(s) op veel onbegrip. De zaak rondom het schotelantennebeleid is een goed voorbeeld. Het brengt de GAC ertoe nog eens te wijzen op het belang van heldere en transparante regelgeving en het goed toezien op naleving daarvan door de corporatie.

De ingediende klachten kunnen als volgt in schema gezet worden:

	de Nieuwe Unie		PWS Rotterdam		Patrimonium Barendrecht		Com.wonen		Flexibel Wonen	totaal	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2005	2004	2005
ingediend	23	25	9	18	2	0	37	37		78	83 *
niet ontvankelijk	11	10	0	3	1		4	6		23	22 *
opgelost tijdens procedure	2	3	1	1			5	8		8	12
geagendeerd voor hoorzitting, maar alsnog voordien opgelost	1	1	1	2			7	8		9	11
behandeld	9	11	7	12	1		21	15	0	38	38
gegrond	4	4	2	2	1		8	8		15	14
deels gegrond		0	1	2				2		1	4
niet gegrond	5	4	4	5			10	0		19	9
geen uitspraak gedaan		3		3			3	5		3	11

*** inclusief 3 zaken die zijn ingediend tegen corporaties die niet bij de Geschillenadviescommissie zijn aangesloten (De Leeuw van Putten en Woonbron)**

Het aantal behandelde geschillen, afgezet tegen het aantal verhuureenheden (VHE) dat een corporatie in bezit heeft of beheert, geeft het onderstaande beeld:

corporatie	aantal VHE		behandelde geschillen		percentage	
			2004	2005	2004	2005
de Nieuwe Unie	27.000		9	11	0,03	0,04
PWS Rotterdam	22.000		7	12	0,03	0,05
Patrimonium Barendrecht	2.500		1	0	0,04	
Com.wonen	35.500		21	15	0,06	0,04
Flexibel Wonen						

Geanonimiseerde zaken

In het navolgende overzicht van geanonimiseerde zaken wordt de klager, man of vrouw, consequent aangeduid als hij.

Com.wonen

Normale leefgeluiden?

Klager ervaart al een jaar geluidsoverlast van zijn burens en vindt dat de corporatie onvoldoende doet om zijn klacht op te lossen. De corporatie weerlegt dit; medewerkers hebben ter plaatse geluisterd, bij andere burens navraag gedaan naar de geluidsoverlast en gesprekken gevoerd met zowel de klager als de burens. Op basis daarvan vindt de corporatie dat hier geen sprake is van geluidsoverlast, maar van normale leefgeluiden. De commissie vindt dat de corporatie deze conclusie vrij snel heeft getrokken. Omdat ze vindt dat de hoorzitting niet duidelijk uitwijst dat de corporatie heeft gedaan wat redelijkerwijs van haar mag worden verwacht, acht de GAC de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie een geluidsmeting te laten verrichten door een onafhankelijk bureau. Daarmee kan objectief worden vastgesteld of er sprake is van overlast. Daarnaast wijst de commissie de corporatie erop dat haar (schriftelijke) communicatie soms verwarrend en onduidelijk is. Het tweede advies is dan ook om het taalgebruik in brieven kritisch onder de loep te nemen.

Overmatige correspondentie

Klager heeft uiteenlopende klachten over zijn verhuurder. Hij beklaagt zich bij de commissie dat zijn brieven over deze klachten niet, niet snel genoeg of niet volledig worden beantwoord. De GAC buigt zich uitsluitend over de wijze van communiceren. De klachten zelf vallen buiten de bevoegdheid van de commissie. Het blijkt dat klager de corporatie veelvuldig bestookt met schriftelijke vragen. Vaak leidt een schriftelijk antwoord van de corporatie tot een nieuwe brief van de klager. De corporatie stelt dat zij niet de capaciteit heeft al deze brieven te beantwoorden. Er is een gesprek geweest tussen corporatie en klager waarin afspraken zijn gemaakt over hoe men met elkaar omgaat. Deze afspraken zijn nooit geëvalueerd. Inmiddels blijkt de verhouding tussen klager en corporatie behoorlijk verstoord. De GAC concludeert dat de corporatie de brieven van klager inderdaad niet altijd (tijdig) beantwoordt. In die zin is de klacht gegrond. Maar met het oog op de enorme hoeveelheid brieven van klager heeft de commissie er ook wel begrip voor dat de corporatie niet alle brieven kan beantwoorden. Het lijkt de GAC het beste als beide partijen een goed gesprek gaan voeren over de manier waarop zij in de toekomst met elkaar omgaan.

'Storm' op het dak

Klager hoort sinds vijf maanden de hele dag een zeer hinderlijk stormgeluid. Hij vindt het om gek van te worden. De herrie wordt veroorzaakt door de motor van de centrale mechanische ventilatie op het dak van zijn portiekwoning. De corporatie erkent de geluidsoverlast. Het aanpassen van de instelling en enkele reparaties hebben niet geleid tot oplossing van het probleem. Ten tijde van de hoorzitting blijkt de corporatie bezig met verder onderzoek naar de oorzaak met als doel het probleem alsnog op korte termijn op te lossen. De GAC vindt dat een en ander intussen wel erg lang duurt. Omdat corporatie bereid is verder te zoeken naar een oplossing en klager dit nog wel even wil afwachten, wordt afgesproken dat een periode van maximaal drie weken duidelijkheid moet brengen over de mogelijke oorzaak én oplossing van het probleem. De GAC brengt daarom verder geen advies uit.

Onenigheid over nabetaling mutatiekosten

Na zijn verhuizing ontvangt klager een rekening voor de door corporatie gemaakte mutatiekosten. Het grootste deel van die kosten betreft het verwijderen van het laminaat in zijn huiskamer. Klager wil de rekening niet betalen. Als hij vooraf beter door de corporatie was geïnformeerd, had hij het laminaat zelf weggehaald en zich daarmee flink wat kosten bespaard. De corporatie verwijst naar het door klager ondertekende inspectieformulier waarop staat: vloerbedekking verwijderen inclusief zeil en lijmresten. Klager zegt niet te hebben begrepen dat hiermee ook het

laminaat werd bedoeld. Andere op het inspectieformulier vermelde punten heeft hij wel uitgevoerd. Tijdens de hoorzitting blijkt dat de bedragen op het inspectieformulier na de voorinspectie zijn ingevuld. Omdat klager niet aanwezig was bij de eindinspectie, was hij van deze bedragen niet op de hoogte. De GAC vindt de klacht deels gegrond en adviseert de corporatie het bedrag voor het verwijderen van het laminaat van de rekening te schrappen.

Metten is weten

Deze zaak begint met verontschuldigungen van de corporatie. Door misverstanden was de corporatie bij een eerder geplande zitting niet aanwezig, en ook tijdens deze zitting kan de medewerker die deze zaak heeft behandeld, niet aanwezig zijn. Er is wel een plaatsvervanger. Deze schetst dat de corporatie geen verdere mogelijkheden heeft om de geluidsoverlast die klager van zijn buurvrouw ervaart aan te pakken. Er zijn gesprekken gevoerd, medewerkers van de corporatie zijn komen luisteren, de corporatie heeft geprobeerd te bemiddelen en zelfs de politie ingeschakeld. Noch de corporatie, noch de politie heeft echte herrie geconstateerd en er zijn ook geen klachten van andere omwonenden. Daarom gaat de corporatie ervan uit dat het hier toch om normale leefgeluiden gaat. Klager bestrijdt dit. Er is dag en nacht herrie, vooral van geruzie en hard praten, maar andere bewoners durven niet te klagen. Klager vindt dat de corporatie te weinig heeft gedaan om het probleem op te lossen. De GAC constateert dat de corporatie heeft geprobeerd de klacht op te lossen, maar dat er nog geen objectieve geluidsmeting is geweest. Daarom acht zij de klacht gedeeltelijk gegrond. In haar advies roept de GAC de corporatie op alsnog zo'n geluidsmeting te laten verrichten om te kunnen constateren of er al dan niet sprake is van geluidsoverlast.

Excuses gevraagd

Deze klager, bijna 80 jaar oud en bedlegerig, krijgt van de corporatie aanmaningen voor een huurachterstand. Volgens klager ten onrechte. Op brieven en telefoontjes van zijn zaakwaarnemer wordt door de corporatie niet of nauwelijks gereageerd. Uiteindelijk blijkt dat de corporatie fouten heeft gemaakt en dat er geen sprake is van achterstand. Ondertussen heeft klager wel maanden in onzekerheid verkeerd. Hij werd erg zenuwachtig van de aanmaningen en de dreiging van inschakeling van de deurwaarder. Hij vindt een excuusbrief van de corporatie dan ook op zijn plaats. Omdat de corporatie tijdens de zitting de toezegging doet zo'n brief te schrijven, brengt de GAC geen advies uit. Wel geeft ze de corporatie mee dat het verstandig zou zijn haar administratieve procedures nog eens goed te bekijken en vorderingen te controleren voordat ze naar de deurwaarder worden gestuurd.

Wie maakt het portiek schoon?

De overlast van een drugsverslaafde huurder is voor corporatie aanleiding een schoonmaakbedrijf in te schakelen voor het schoonmaken van het portiek. De kosten daarvan worden doorberekend aan de bewoners. Nu de overlastgevende huurder is vertrokken, wil de corporatie de situatie handhaven. Klager is het daarmee niet eens. Hij heeft tot de komst van de overlastgevende huurder ruim twintig jaar samen met burens het portiek schoongehouden. Tot ieders tevredenheid. Klager wil terug naar de oude situatie. Tijdens de zitting blijkt dat van de zeven portiekbewoners vier vóór en twee tegen de komst van het schoonmaakbedrijf hebben gestemd. Eén bewoner wilde niet tekenen. Daarmee is niet voldaan aan het wettelijke vereiste van 70% voorstemmers. Klager en corporatie blijken bereid afspraken te maken over een goede overdracht van het schoonmaakwerk aan de bewoners. Toch acht de commissie de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie klager en zijn medeportiekbewoners de gemaakte schoonmaakkosten kwijt te schelden respectievelijk terug te betalen.

Zorgvuldig reageren op huurachterstand

Omdat bij de eerste zitting essentiële stukken ontbreken, moet voor deze zaak een tweede zitting worden gehouden. Het draait om de vraag of klager wel of geen huurachterstand heeft en hoe de corporatie hierover met klager heeft gecommuniceerd. Omdat de zaak inhoudelijk is behandeld door de rechter, houdt de GAC zich alleen bezig met de handelwijze van de corporatie. Klager is hierover ontevreden, voelt zich niet serieus genomen. De GAC maakt uit alle stukken op dat deze zaak een aantal jaren heeft geduurd en dat de communicatie van de corporatie nogal eens onduidelijk en onsamenhangend was. Dat heeft geleid tot verwarring over de bedragen. De GAC

acht de klacht dat klager zich niet juist behandeld voelt, gegrond. Ze adviseert de corporatie zorgvuldiger met dit soort zaken om te gaan, huurders serieus te nemen en te zorgen voor voldoende en heldere communicatie.

Wie betaalt de nieuwe tegels?

De woning van klager is kort voor zijn verhuizing gerenoveerd. Bij deze renovatie waren het vernieuwen van keuken en badkamer keuzeopties. De vorige bewoner heeft daar niet voor gekozen en dus is het oude tegelwerk blijven zitten. Klager heeft daar moeite mee omdat de tegels kapot zijn. Dit wordt door de corporatie erkend. Klager wil dat de tegels alsnog worden vervangen. Corporatie laat na lange tijd weten, dat dit kan mits klager de kosten betaalt of als hij zelf de nieuwe, door corporatie te leveren tegels aanbrengt. Klager kan het tegelwerk om gezondheidsredenen niet zelf vervangen en vindt dat de corporatie dit moet doen, zonder dat hij daarvoor hoeft te betalen. Tijdens de zitting blijkt dat klager meerdere keren zelf actie heeft moeten ondernemen en lang op antwoord van de corporatie heeft moeten wachten. Omdat het allemaal zo lang heeft geduurd, heeft de verwachting kunnen ontstaan dat het probleem zou worden opgelost, zo meent de GAC. Daarom acht ze de klacht gegrond. Het advies luidt om alsnog het tegelwerk in keuken en badkamer te vervangen zonder verdere kosten voor klager.

Klachten al opgelost

Bij afwezigheid van de klager in deze zaak, hoort de GAC alleen het verhaal van de corporatie. De corporatiemedewerker schetst dat de klacht van de kapotte schuurdeur inmiddels is opgelost. De reparatie is uitgevoerd en afgemeld door de opzichter. De tweede klacht, dat de corporatie telefonisch slecht bereikbaar was, wordt door de corporatie erkend. Dit had te maken met de ingebruikname van een nieuwe telefooncentrale. Corporatie meet zelf de bereikbaarheid en meent dat deze nu sterk verbeterd is ten opzichte van de periode waarin de klacht speelde. Al met al concludeert de GAC dat de klachten waarschijnlijk zijn opgelost en dat er dus geen advies hoeft te worden uitgebracht.

Lekkageklachten bij corporatie niet bekend?

Bij dit geschil draait het om vochtproblemen als gevolg van problemen met de (leidingen van de) CV-installatie en een eventuele schadevergoeding. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie niet van de klachten weet. Het CV-bedrijf waarmee de corporatie een onderhoudscontract heeft, heeft de klachten niet naar de corporatie teruggekoppeld. Het lijkt erop dat de oorzaak van de lekkages is verholpen; de vloer is nu al enige tijd droog. Tijdens de zitting wordt afgesproken dat de corporatie binnen anderhalve week de hele CV-installatie grondig laat onderzoeken. Daarna kan worden vastgesteld of er nog problemen zijn en zo ja, hoe deze kunnen worden opgelost. Voor de schadevergoeding zal klager duidelijk maken welke schade hij precies heeft geleden. De GAC sluit de zaak af met de afspraak dat als partijen er niet uit komen, klager de zaak opnieuw voor de commissie kan brengen. Dit is niet nodig gebleken.

Tocht en vocht

Klager kampt met tocht en vocht. De aluminium pui en kozijnen veroorzaken een koudebrug, met condensvorming tot gevolg. Daarbij zit in de kozijnen enkel glas. De problemen zijn bij corporatie bekend en bestaan in de hele wijk, waar meer van deze woningen staan. Corporatie zal geleidelijk aan de aluminium delen in de hele wijk vervangen. Ze bestrijdt echter de stelling van klager dat er sprake is van een bouwkundig gebrek. In de woning van klager is geprobeerd het vochtprobleem op te lossen. Volgens klager is dit niet gelukt. Hij wil oplossing van het vochtprobleem en schadevergoeding voor onder andere nieuwe gordijnen en vloerbedekking. Tijdens de zitting blijkt de vraag om schadevergoeding nog in behandeling bij de corporatie, en daarmee niet ontvankelijk voor de GAC. Het bouwtechnische vraagstuk wil klager voorleggen aan de Huurcommissie, waarmee ook dit deel van de klacht niet ontvankelijk is. De GAC vindt het verloop van deze zaak zeer onbevredigend. Niet alleen ontbraken er stukken, ook is door de corporatie niet gemeld dat de vraag om schadevergoeding nog in behandeling was en dat klager was geadviseerd naar de Huurcommissie te gaan. De GAC vraagt de corporatie dan ook om voortaan adequater te reageren op verzoeken om informatie.

Badkamerleed

In deze zaak zijn de (vermeende) toezeggingen van een bepaalde medewerker van de corporatie van groot belang voor de afweging van de GAC. Omdat deze medewerker bij de eerste hoorzitting niet aanwezig is, wordt een tweede hoorzitting gehouden.

Na een lekkage in de badkamer heeft de corporatie een aannemer ingeschakeld voor de herstelwerkzaamheden. Deze levert onvakkundig werk en weet de lekkageproblemen niet op te lossen. Uiteindelijk wijst onafhankelijk onderzoek uit dat één van de badkamerwanden verzadigd is met vocht en gedeeltelijk verzeept. Klager heeft geen vertrouwen meer in de aannemer, noch in enig andere aannemer. Hij wil de badkamer zelf opknappen. De corporatie gaat daarmee akkoord. Volgens klager met de toezegging dat de kosten van de werkzaamheden worden vergoed, zonder daarbij overigens een bedrag te noemen. De corporatie bestrijdt dit. Zij wil klager een vergoeding geven van € 1.500,-. Klager verlangt € 5.000,-. Na de hoorzitting meent de GAC dat bij klager verwachtingen zijn gewekt dat het goed zou komen. Hoewel goed bedoeld, had de corporatie volgens de GAC nooit moeten toestaan dat klager het herstelwerk zelf zou doen. Daarvoor waren de problemen te complex. Door het werk aan klager over te laten, is de corporatie de grip op de zaak kwijtgeraakt. Met slecht herstelwerk tot gevolg. Wanneer een vakbedrijf was ingeschakeld, waren de arbeidskosten waarschijnlijk al snel rond de € 5.000,- uitgekomen. Daarom adviseert de GAC, die de klacht gegrond vindt, om klager € 5.000,- voor immateriële schade (vooral arbeidskosten) te betalen.

Lange adem

Dat de aanpak van burenoverlast een lange adem vergt, blijkt uit deze zaak. Sinds klager in januari 2004 zijn nieuwe woning is gaan bewonen, ervaart hij geluidsoverlast van zijn buurlingen. Deze draait harde muziek en sinds kort wordt er in huis ook gesleuteld aan een scooter waarvan de motor hoorbaar blijft draaien. De corporatie heeft, al dan niet met de wijkagent, de burensprekers op de overlast en aangedrongen op verandering. Van andere burensprekers krijgt zij geen klachten binnen. De corporatie vindt dat zij genoeg heeft gedaan. Klager, die nu al bijna twee jaar last heeft van de burensprekers, is het daarmee niet eens. De hoorzitting wijst uit dat de corporatie de gesprekken niet schriftelijk heeft vastgelegd. Ze kan daarom niet aangeven wat er precies is gedaan om de overlast op te lossen. Ook is er geen objectieve geluidsmeting gedaan. De GAC vindt de klacht daarom gegrond en adviseert de corporatie een geluidsmeting te doen. Daarnaast adviseert ze de corporatie in overlastzaken gesprekken en acties schriftelijk vast te leggen in het dossier van de huurder.

Demente buurvrouw

Dagelijks ervaren bewoners van een heel portiek overlast van hun 90-jarige dementerende buurvrouw en vooral haar inwonende kinderen. De overlast is in september 2004 gemeld. Pas in november 2005 heeft de corporatie hierop schriftelijk gereageerd, waarbij zij het probleem naar andere instanties verwijst. De klagers vinden dat de corporatie zelf iets aan de overlast moet doen en dat de corporatie hen excuses verschuldigd is over de gang van zaken. Die excuses volgen nog tijdens de hoorzitting. Het blijkt dat de corporatie heeft geprobeerd de oude dame aan te spreken op de overlast. Ook zijn afspraken gemaakt met hulpverlenende instanties. Het kost echter tijd voordat de bewoonster kan worden opgenomen. De corporatie wil de 90-jarige liever niet op straat zetten. Er wordt volgens de corporatie nu een actieplan opgesteld, samen met de hulpverleners van zowel de dementerende bewoonster als de (volwassen) medebewoners. De GAC vindt desondanks dat niet is aangetoond dat de corporatie alles heeft gedaan om de overlast op te lossen. Ze constateert dat de corporatie de omwonenden meer dan een jaar in onzekerheid heeft gelaten over de aanpak van de overlast. De klacht is daarom gegrond. De corporatie krijgt het advies om:

- de medebewoners zo snel mogelijk uit te zetten;
- bij de hulpverleners aan te dringen op opname van de hoofdbewoonster in een verpleeghuis en, als dat niet lukt, zelf een uitzettingsprocedure te starten;
- de bewoners adequaat te informeren over de gang van zaken;
- een instructie op te stellen over hoe corporatiebreed dit soort overlastzaken wordt aangepakt.

De Nieuwe Unie

Raadsel rondom hoge stookkosten

Omdat tijdens een eerste zitting de corporatie niet vertegenwoordigd is, zijn voor de behandeling van deze zaak twee zittingen nodig. Helaas wordt niet duidelijk wat er precies is gebeurd. Feitelijk kan worden vastgesteld dat de afrekening stook- en warmwaterkosten van klager gedurende anderhalf jaar buitensporig hoog is, dat er een lekkage is geweest in de kelderruimtes onder de woning van klager en dat het warmwatergebruik daarna is gezakt naar een normaal niveau. Of er ook een oorzakelijk verband is tussen één en ander, is niet vast te stellen. De corporatie heeft de watermeter laten iken en deze bleek goed te functioneren. Zij ziet geen verband tussen het hoge verbruik en de lekkage. Klager ziet dit verband wel en meent dat de corporatie informatie voor hem achterhoudt. Hij kan dit echter niet bewijzen, net zomin als de corporatie kan bewijzen dat zij niets achterhoudt. Beiden houden vast aan hun standpunt. De GAC kan niet constateren dat de corporatie klager onheus heeft bejegend en verklaart de klacht daarom ongegrond. Voor wat betreft de hoogte van de afrekening stookkosten wordt klager verwezen naar de Huurcommissie.

Schotelantennes in de ban

Klager plaatst in 1998 een schotelantenne. Hij heeft hiervoor geen toestemming gevraagd bij de corporatie. De corporatie heeft pas bezwaar gemaakt tegen de schotel, toen zij in 2004 haar schotelantennebeleid heeft gewijzigd; omdat schotelantennes het straatbeeld ontsieren, het onderhoud bemoeilijken en regelmatig technische problemen veroorzaken, wil de corporatie het aantal schotels sterk terugdringen. Het nieuwe beleid houdt in dat nieuwe huurders geen schotel meer mogen plaatsen. Zittende huurders mogen hun schotel alleen houden als deze legaal is geplaatst. Legaal betekent: met toestemming van de corporatie. Illegaal geplaatste schotels, zoals die van klager, moeten worden verwijderd. Als alternatief biedt de corporatie een UPC-pakket. Klager vindt dit pakket te mager en wil zijn schotel behouden. Hij zegt dat hij niet wist dat hij toestemming moest vragen. De corporatie verwijst naar het huurcontract, waarin staat dat tv-antennes niet zijn toegestaan. Een tv-antenne kan worden beschouwd als voorloper van de schotelantenne. De GAC meent dat ook een rechter naar het door klager ondertekende huurcontract zal verwijzen en vindt het aannemelijk dat schotelantennes onder het begrip tv-antennes vallen. Ze acht de klacht daarom ongegrond, maar heeft toch een advies voor de corporatie. Eén zender uit het land van herkomst kan voor huurders te weinig zijn. Voor klager zou de corporatie na kunnen gaan of uitbreiding van het aantal door hem gewenste zenders mogelijk is en wat dat kost. En in het algemeen is het raadzaam om uit te zoeken in hoeverre individualisering van het UPC-pakket mogelijk is.

Weerstand tegen nieuw schotelantennebeleid

Het in de voorgaande zaak geschetste nieuwe schotelantennebeleid van corporatie is veel huurders een doorn in het oog. Dat blijkt als de GAC hierover via de corporatie maar liefst 44 klachten binnenkrijgt. Dertien van hen vullen het toegestuurde klachtenformulier van de GAC in. Alle klagers hebben zonder toestemming een schotel geplaatst. Volgens het nieuwe beleid moeten zij deze nu verwijderen. Daar zijn ze het niet mee eens. De belangrijkste redenen die worden opgevoerd zijn dat het abonnement van UPC te duur is, dat UPC te weinig of niet de gewenste zenders biedt, dat de corporatie had moeten overleggen en dat er nooit bezwaar is gemaakt tegen de schotels. Na een uitgebreide maar ordelijk verlopende zitting waar acht klagers aanwezig zijn, constateert de GAC dat dit een algemeen probleem is. De GAC begrijpt dat de huurders het niet leuk vinden dat zij moeten betalen. Helemaal omdat zij het gevoel hebben dat zij er minder voor krijgen dan ze met schotel hebben. Voor veel huurders zijn de abonnementskosten van € 15,- per maand een flink bedrag. Daar staat tegenover dat de corporatie consistent beleid voert en probeert de huurders tegemoet te komen. De commissie oordeelt dat de klachten niet gegrond zijn, maar vindt de termijn van invoering van het nieuwe beleid wel wat kort. Met het oog op de sociale kant van de zaak, geeft de GAC de corporatie in overweging om de bijdrage van € 15,- gefaseerd in te voeren. Omdat corporatie het abonnement al tegen korting had aangeboden, heeft ze dit advies niet overgenomen.

Schoonmaakwerk onder de maat

Omdat tijdens twee eerdere zittingen de juiste stukken ontbreken, is een derde hoorzitting nodig om deze zaak te behandelen. Klager is ontevreden over de kwaliteit van het schoonmaakwerk in zijn woongebouw en meent dat de controle van de corporatie daarop tekortschiet. Daarom vindt hij dat hij en zijn medebewoners teveel schoonmaakkosten betalen. Voor de hoogte van de servicekosten wijst de GAC hem door naar de Huurcommissie. Tijdens de hoorzitting blijkt dat ook de corporatie het schoonmaakwerk onder de maat vindt. Ze zal daarom binnen een maand een contract afsluiten met een ander schoonmaakbedrijf. Dit bedrijf gaat volgens nieuwe richtlijnen werken. De controles worden geïntensiveerd en gedeeltelijk uitgevoerd door een onafhankelijk bedrijf. Op verzoek van de GAC gaat klager akkoord met een proefperiode van een half jaar. Daarin zullen hij en zijn burens de nieuwe werkwijze nauwkeurig volgen. Als klager vindt dat de situatie niet is verbeterd, kan hij zich opnieuw tot de GAC wenden. De commissie geeft de corporatie het advies mee om er alles aan te doen om te bewerkstelligen dat het schoonmaakwerk naar behoren wordt uitgevoerd.

Illegale onderhuur?

Corporaties proberen hun steentje bij te dragen aan de strijd tegen illegale onderhuur in Rotterdam. Dat ze daarbij soms wel eens de plank misslaan, blijkt uit deze zaak. De woning van klager moet worden gerenoveerd. Een jaar geleden heeft klager via de corporatie een woonpas met stadsvernieuwingsurgentie gekregen. Door ziekte en zwangerschap heeft klager zelf niet kunnen reageren op advertenties in de woonkrant. Ook heeft hij al die tijd niet gereageerd op brieven van de corporatie. Hij doet nu een beroep op de corporatie om bemiddeling. Corporatie vermoedt echter op basis van signalen van omwonenden en het feit dat klager niet op brieven reageert, dat klager zijn woning illegaal onderverhuurt. Daarom wil zij klager niet helpen bij het vinden van een andere woning en hem geen verhuiskostenvergoeding toekennen. Tijdens de zitting blijkt dat de corporatie de vermeende onderverhuur niet kan staven met bewijzen. Daarom vindt de GAC de klacht gegrond. Zij adviseert de corporatie klager te helpen bij het vinden van een andere woning en hem de verhuiskostenvergoeding, waarop hij recht heeft, bij verhuizing toe te kennen.

Specificatie vereist

Al ongeveer zes jaar kampt klager met lekkages in zijn woning. De corporatie heeft diverse keren geprobeerd de oorzaak weg te nemen, maar helaas zonder resultaat. De terugkerende lekkages hebben schade aan zijn woning toegebracht en, vindt klager, zijn woongenot ernstig aangetast. Een van de slaapkamers is bijvoorbeeld een tijd niet te gebruiken geweest. Hij verlangt daarom een schadevergoeding van € 3.000,-. De corporatie wil best schadevergoeding betalen, maar vraagt klager het bedrag van € 3.000,- te specificeren. Klager vindt dat niet alle kosten precies zijn aan te geven en is bang voor herhaling. Hij wil graag een uitspraak van de GAC zodat daarna een goede regeling kan worden getroffen. Desgevraagd geeft corporatie aan bereid te zijn de schade aan muren en plafonds te herstellen. Ook blijken corporatie en klager bereid om de gemaakte kosten en de geleden schade te calculeren. De GAC vindt het logisch dat bij een schadeclaim de kosten inzichtelijk worden gemaakt en verklaart de klacht daarom niet gegrond. Ze heeft goede hoop dat corporatie en klager samen tot een oplossing komen.

Garantiekwestie slordig afgehandeld

Een van de ramen in de nieuwbouwwoning van klager is krom en sluit daarom slecht. In het afgelopen half jaar is meerdere keren geprobeerd het raam te stellen, maar zonder goed resultaat. Klager vindt dat er snel een nieuw raam moet komen. De corporatie erkent het probleem. Tijdens de zitting biedt ze excuses voor het feit dat het oplossen van deze klacht, een garantiekwestie, al zo lang duurt. De corporatie heeft de afhandeling van de klacht niet voldoende in de gaten gehouden. Tijdens de zitting kan de corporatie melden dat het raam kortgeleden is ingemeten. Ook kan ze aangeven wanneer het nieuwe raam wordt geplaatst. De GAC constateert dat daarmee het technische probleem binnenkort zal zijn verholpen. Blijft over de wijze waarop corporatie heeft gehandeld. Die is verre van professioneel en bijzonder slordig, zo meent de GAC. Ze vindt de klacht dan ook terecht. Ze adviseert de corporatie in het vervolg alert te zijn bij dit soort situaties, en daar, voor zover die nog niet bestaan, regels voor op te stellen en op naleving daarvan toe te zien.

Opnieuw om de tafel

Op het moment dat klager zijn woning krijgt aangeboden, is de corporatie bezig met een uitzettingsprocedure tegen een overlast veroorzakende buurvrouw. De corporatie verwacht dat deze procedure op korte termijn zal worden afgerond en dat de buurvrouw daarna kan worden uitgezet. Daarom laat zij na klager hiervan op de hoogte te brengen. Een paar weken later wordt klager geconfronteerd met bekladding en beschadiging van zijn voordeur. Nadat hij hiervan aangifte doet bij de politie, wordt hem de problematiek met zijn buurvrouw duidelijk. Klager durft daarop zijn woning niet te betrekken totdat de betreffende buurvrouw is uitgezet, een vertraging van zeven weken. Klager verlangt hiervoor een financiële tegemoetkoming en vindt het aanbod van de corporatie te laag. Omdat beide partijen bereid blijken de zaak opnieuw te bekijken en tot een compromis te komen, onthoudt de GAC zich van een uitspraak. Afgesproken wordt dat als partijen er toch niet uitkomen, de GAC alsnog een advies zal opstellen.

Kinderachtig?

In de woning van klager moet het een en ander worden hersteld nadat hij het huurcontract heeft ondertekend. Tussen de datum waarop klager zijn huurcontract ondertekent (en dus de huur ingaat) en de datum waarop corporatie voor deze werkzaamheden opdracht geeft, zitten ruim twee weken. In die periode gebeurt er niets in de woning. Klager vindt dat hij hierdoor financieel geschaad is, en vraagt teruggave van een maand huur. De corporatie reageert dat teruggave bespreekbaar is, als klager met terugwerkende kracht huur betaalt voor de vorige woning. In deze woning woonde hij bij zijn zus in. Omdat de woning moet worden gerenoveerd, moest de zus verhuizen. Hoewel daartoe niet verplicht, besloot corporatie ook de inwonende klager een woning aan te bieden. In de tussentijd hoefde klager geen huur te betalen. De corporatie vindt het kinderachtig dat klager om teruggave van huur vraagt, omdat zij klager erg tegemoet is gekomen. De GAC concludeert echter dat corporatie heeft gedoogd dat klager geen huur betaalde. Juridisch gezien is gedogen hetzelfde als een overeenkomst. Strikt genomen kan daarom het één niet worden 'ingeruild' tegen het ander. De GAC kijkt daarom uitsluitend naar de periode vanaf het ondertekenen van het huurcontract. Ze vindt dat de corporatie heeft laten blijken dat er te onderhandelen zou zijn geweest en daarmee impliciet aangeeft dat er iets niet klopte. Verder meent de GAC dat klager wel enigszins is geschaad in zijn woongenot, maar niet zozeer dat teruggave van een hele maandhuur gerechtvaardigd is. Ze adviseert de corporatie daarom om een halve maand huur terug te betalen.

Grensgeval

Eind december 2004 heeft de corporatie de woning van klager overgenomen van een particulier. Voor die tijd had de corporatie al besloten dat deze woning wordt gesloopt. Corporatie brengt klager in januari 2005 van deze sloopplannen op de hoogte. Eerder wist hij niet dat zijn woning op de nominatie stond gesloopt te worden. Hij legt de GAC twee kwesties voor. Ten eerste vindt hij dat de corporatie hem ten onrechte een vergoeding voor de door hem aangebrachte verbeteringen onthoudt. En ten tweede meent hij recht te hebben op een verhuiskostenvergoeding van € 5.000,- terwijl de corporatie hem slechts € 3.903,- wil betalen. Over de onenigheid over de vergoeding Zelf Aangebrachte Verbeteringen wordt na een eerste hoorzitting overeenstemming bereikt. Tijdens de tweede zitting buigt de GAC zich over de verhuiskostenvergoeding. Klager baseert zich op een folder over de regeling die hij heeft ontvangen van de bewonersorganisatie. Daarin wordt € 5.000,- genoemd als vergoeding. De corporatie hanteert echter voor het complex waar klager heeft gewoond een lager bedrag. In juli 2005 is de verhuiskostenregeling van overheidswege verhoogd tot € 5.000,-. Tussen januari en juli 2005 kunnen corporaties zelf beslissen of ze, vooruitlopend op deze wijziging, het hogere bedrag toekennen. De corporatie doet dit alleen in complexen waarbij het sloopbesluit op of na 1 januari 2005 is genomen. Voor het complex van klager had de corporatie al vóór januari 2005 tot sloop besloten. De commissie constateert echter dat klager hiervan door corporatie pas in januari 2005 op de hoogte is gesteld. In de folder over de regeling staat niet dat het bedrag van € 5.000,- niet voor alle complexen geldt. De folder is verspreid door de bewonersorganisatie, een formele gesprekspartner van de corporatie. Klager mag er dus van uit gaan dat de in de folder beschreven regeling ook voor hem geldt. De GAC vindt daarom de klacht gegrond en adviseert de corporatie het resterende bedrag van € 1.097,- uit te keren. De corporatie heeft dit advies niet overgenomen.

omdat zij zich niet gebonden acht aan wat de bewonersorganisatie aan informatie naar buiten brengt.

Schoenen binnenboord

De burens van klager en hun bezoek zetten hun schoenen vaak voor de voordeur, in het trapportaal. Klager vindt de schoenen stinken en wil dat zijn burens de schoenen in hun huis zetten. Hij wil dat de corporatie hiervoor zorgt. De corporatie zegt alles te hebben gedaan. De hoorzitting wijst uit dat de corporatie heeft gereageerd op de klachten van klager; de buurtmeester is gaan kijken en de burens zijn aangeschreven. Helaas hadden deze acties nooit lang resultaat. Vanuit hun cultuur zijn de burens gewend hun schoenen buitenshuis te laten staan. Ook komt naar voren dat de corporatie heeft overwogen het probleem op te lossen door een schoenenzak op te hangen. Dit lijkt de GAC een uitstekende oplossing. Ze spreekt zich niet uit of de klacht gegrond is, maar raadt de corporatie aan zo'n schoenenzak op te hangen.

Woningstichting PWS Rotterdam

Open of dicht

Vanaf de oplevering van hun nieuwbouwwoning konden klager en zijn medebewoners gebruik maken van de dubbele wandcontactdozen bij de ingang van de berging. Circa vier maanden na oplevering sloot corporatie de wandcontactdozen af. Na protest van enkele bewoners hiertegen, heeft corporatie een enquête gehouden onder alle bewoners om hun mening te peilen. Klager vindt dat de corporatie ze ten onrechte heeft afgesloten en hem onvoldoende heeft geïnformeerd. De hoorzitting wijst uit dat de corporatie de contactdozen heeft afgesloten om problemen met de afrekening servicekosten te voorkomen. Een aantal bewoners had gemeld niet bereid te zijn mee te betalen aan deze voorziening. Toen vervolgens weer protest tegen de afsluiting kwam, werd de enquête uitgeschreven. Corporatie geeft toe dat de volgorde niet logisch was, maar houdt vast aan de uitkomst van de enquête: 15 van de 30 bewoners vinden dat de wandcontactdozen afgesloten mogen blijven. De GAC beschouwt de klacht dat corporatie de wandcontactdozen heeft afgesloten zonder de bewoners om hun mening te vragen gegrond. Maar omdat daarna alsnog een enquête is gehouden, heeft de gegrondheid niet als consequentie dat de dozen moeten worden vrijgegeven. Wel adviseert de GAC corporatie om richtlijnen op te stellen voor het omgaan met dit soort situaties.

Acties tegen illegaal urineren

Klager heeft last van stank en viezigheid in zijn berging. Onbekenden urineren tegen de bergingsdeur en doordat een dorpel ontbreekt, loopt de urine in de berging. De corporatie heeft aangeboden op de vloer van de berging en een deel van de bergingsgang een coating aan te brengen. Klager wil dat wel, als de corporatie hem ruimte aanbiedt voor tijdelijke opslag van zijn spullen. De corporatie heeft hem gezegd dat hij daarvoor zelf moet zorgen. Tijdens de hoorzitting blijkt dat de corporatie toch in tijdelijke ruimte kan voorzien. Ook is zij bereid een dorpel aan te brengen in de berging van klager. Verder komt naar voren dat de corporatie plannen heeft om de bergingsgang te renoveren en dat er inmiddels camera's zijn opgehangen om dit soort overlast te voorkomen. En daarmee is deze zaak opgelost.

Mutatiekosten ter discussie

Klager is in verweer gekomen tegen een deel van de mutatiekosten die hem in rekening zijn gebracht. Bepaalde posten vindt hij erg hoog. Van andere posten betwijfelt hij de noodzaak. Hij wil slechts een klein deel van de hem in rekening gebrachte kosten betalen. Tijdens de zitting blijken partijen het niet eens over de feiten. Zo beweert klager dat er nooit een eindinspectie heeft plaatsgevonden en dat de kosten niet met hem zijn besproken. De corporatie stelt dat er wel een eindcontrole is geweest, maar dat klager daarbij kwaad is weggelopen. Daarnaast meent de corporatie dat extra kosten zijn gemaakt omdat bepaalde dingen in de woning waren beschadigd. Klager zegt dat hij niets kapot heeft gemaakt. De opzichter die de eindinspectie zou hebben uitgevoerd, is niet meer in dienst van de corporatie. Ook ontbreken belangrijke stukken. Nu partijen het oneens zijn over de feiten, wil de GAC graag die stukken en een verklaring van de

opzichter om een oordeel te kunnen vormen. Daarom wordt deze zaak geschorst. Als de benodigde informatie beschikbaar is, zal de behandeling worden voortgezet. Korte tijd later blijkt dit niet meer nodig. De GAC krijgt bericht van klager dat de zaak is opgelost.

What's in a name

Klager woont samen met zijn dochter en zijn broer. De woning staat op naam van zijn broer. Volgens klager komt dat omdat zijn broer misbruik heeft gemaakt van klagers persoonlijke situatie. Klager heeft corporatie gevraagd het huurcontract over te zetten op zijn naam. Hij vindt het ongepast dat corporatie geen gehoor geeft aan zijn verzoek. De corporatie legt uit dat zij wel wilde meewerken aan de wijziging van de tenaamstelling, mits de broer toestemming zou geven. De broer weigerde dat. Klager kan niet bewijzen dat hij recht heeft op de woning. Daar komt bij dat klager een andere woning heeft gehuurd van een andere corporatie. Corporatie weet dat klager hier een huurachterstand heeft. Om deze twee redenen wil corporatie het huurcontract niet overzetten op naam van klager. De GAC constateert dat corporatie, onder voorwaarden, bereid was in te gaan op het verzoek van klager. Verder blijkt dat corporatie klager en zijn vertegenwoordiger steeds heeft geantwoord. De GAC vindt dat de corporatie juist heeft gehandeld en dat de klacht dus niet gegrond is.

Over sociale verantwoordelijkheid

Hoe ver gaat de sociale verantwoordelijkheid van een corporatie? De woning van klager is ontruimd vanwege huurachterstand. Op brieven van corporatie over de achterstand is door klager nooit gereageerd. Na de ontruiming en nadat een broer van klager zich garant heeft gesteld voor betaling van de achterstand, heeft de corporatie klager een woning aangeboden. Voor herstel- en mutatiekosten van de ontruimde woning, heeft corporatie klager een fors bedrag in rekening gebracht. De advocaat van klager stelt dat als corporatie in een eerder stadium de problemen van klager had onderkend, de ontruiming en dus ook de herstel- en mutatiekosten hadden kunnen worden voorkomen. Hij vindt dat het uitblijven van een reactie op de brieven voor corporatie een signaal had moeten zijn dat er problemen waren. Dat mag van een sociale verhuurder worden verwacht. Daarnaast is de ontruiming doorgezet, ook al had klager nog diezelfde dag de garantstelling geregeld. Desgevraagd blijkt dat de corporatie nog geen beroep heeft gedaan op de borg. Daarmee is zij zelf nalatig in het oplossen van de achterstand. De GAC concludeert dan ook dat de gang van zaken geen schoonheidsprijs verdient. Ze acht de klacht ongegrond, maar vindt wel dat moet worden uitgezocht welke kosten hadden kunnen worden voorkomen. Het advies aan corporatie is om deze vermijdbare kosten niet in rekening te brengen.

Overlast in het portiek

Klager heeft al jaren last van zijn burens. Hij heeft dit talloze keren bij de corporatie aan de orde gesteld. De corporatie heeft gesprekken gevoerd, de wijkagent ingeschakeld en, op aandringen van klager, een portiekgesprek georganiseerd. De corporatie heeft de overlastgevende bewoner ook gedreigd met uitzetting, maar tot nu toe is het daarbij gebleven. De corporatie erkent de overlast, maar vindt dat er onvoldoende dossier is om een uitzettingsprocedure te starten. Door medebewoners van klager zijn slechts mondjesmaat klachten gemeld. Klager verwijt de corporatie dat deze nalatig is in de aanpak van de overlast. Ter zitting blijkt dat de corporatie veel gesprekken en acties niet schriftelijk heeft vastgelegd. Andere bewoners hebben wel degelijk, deels mondeling, aangegeven ook overlast te ervaren. De GAC moet klager dus gelijk geven en acht de klacht gegrond. Ze adviseert de corporatie op korte termijn een gerechtelijke ontruimingsprocedure te starten.

Haastige speed...

Als hij zijn toekomstige woning gaat bezichtigen, constateert klager dat er diepe gaten in de muren zitten. Volgens hem wordt door de corporatiemedewerker toegezegd dat deze gaten worden gedicht. Als hij echter de sleutels van zijn woning krijgt, blijken de gaten er nog steeds te zitten. Haast is geboden om dit probleem op te lossen. Twee dagen later zal de stoffeerder komen. Klager schakelt daarom een bedrijf in om de muren te laten egaliseren. Hij verwacht dat de corporatie deze egalisatiekosten vergoedt. De corporatie stelt dat zij niets wist van gaten in de muren. Deze klacht is na oplevering door klager niet bij corporatie gemeld. Daarom wil de corporatie niet betalen. Tijdens de zitting blijkt dat klager inderdaad heeft verzuimd direct na

sleuteloverdracht de klacht te melden bij de corporatie. Zodoende heeft de corporatie de klacht niet zelf kunnen constateren, noch zelf kunnen oplossen. Aan de andere kant vindt de GAC dat de corporatie zich er wel gemakkelijk van afmaakt. Foto's die klager in een ander appartement in hetzelfde gebouw heeft gemaakt, tonen hoe diep de gaten daar waren. Bovendien ontbreken er opleveringspapieren. De commissie acht de klacht niet gegrond. Klager heeft te snel gehandeld. Wel vindt de GAC dat de corporatie de woning niet correct heeft opgeleverd en adviseert het bestuur hieraan aandacht te schenken.

Wie zal dat betalen?

Door kortsluiting in een elektrische armatuurinstallatie in de berging van klager, valt de stroom in zijn hele woning uit. De storing wordt verholpen en de kapotte armatuur wordt vervangen. Korte tijd later krijgt klager hiervoor de rekening. Dit verbaast hem, want toen hij 15 jaar geleden de sleutels van zijn woning kreeg, werd hem naar eigen zeggen verteld dat onderhoud van de armatuurinstallatie binnen en buiten de berging voor rekening van de corporatie was. Klager weigert dan ook te betalen. De corporatie licht toe dat de betreffende armatuur door klager of een voorgaande bewoner moet zijn geplaatst omdat de corporatie zelf een dergelijk type niet gebruikt. Daarom moet de huurder betalen. De GAC buigt zich over de vraag: wie moet, gelet op bestaande regelgeving en gemaakte afspraken, de herstelwerkzaamheden betalen? Duidelijk is dat de corporatie de betreffende armatuur niet heeft geplaatst. De sleuteloverdracht is intussen zo lang geleden dat niet meer kan worden nagegaan wat er toen precies is afgesproken. En omdat ook niet kan worden aangetoond dat slecht onderhoud van de berging de oorzaak is van de kortsluiting, moet volgens de GAC het antwoord op die vraag zijn: de klager. De klacht wordt ongegrond verklaard, maar de GAC tekent wel aan dat de oplevering niet erg correct is verlopen en dat ook de communicatie met klager geen schoonheidsprijs verdient.

Omstreden mutatiekosten

Klager wil van de GAC graag een uitspraak over de hoogte van de mutatiekosten die hem in rekening zijn gebracht na zijn verhuizing. Klager vindt die kosten te hoog. Volgens hem heeft de corporatie bij de tweede controle zaken opgevoerd die tijdens de eerste controle wel zichtbaar waren, maar die niet met hem zijn besproken. Concreet gaat het om het verwijderen van steenstrips en het gladstrijken van muren, het vervangen en herstellen van deuren en het aanbrengen van plinten. Deze posten worden tijdens de zitting doorgesproken. Het blijkt dat de corporatie de kosten voor het aanbrengen van plinten laat vervallen omdat dit inderdaad niet is besproken bij de eerste controle. Het opgevoerde bedrag voor 'steenstrips en stucwerk' blijkt alleen betrekking te hebben op het gladstrijken van de muren. Aan de hand van de verklaringen gaat de GAC er verder van uit dat slechts één muur hoefde te worden gestuukt. De GAC komt daarmee tot de conclusie dat de klacht voor wat betreft 'steenstrips en stucwerk' en 'plinten' gegrond is. De klacht betreffende het vervangen en opknappen van deuren vindt de commissie niet gegrond. De GAC adviseert de corporatie de rekening aan te passen.

Oorzaak hoge stookkosten gezocht

Klager heeft een voor zichzelf onverklaarbaar hoge afrekening van de stookkosten ontvangen. Omdat hij regelmatig de CV-ketel moet bijvullen, denk hij dat een storing in de ketel de oorzaak is van het hoge verbruik. Hij stelt de corporatie aansprakelijk. De corporatie heeft na de klacht van klager het systeem laten doormeten. Toen zijn geen afwijkingen geconstateerd. Om een preciezer beeld te krijgen van de situatie vraagt de GAC de corporatie om nogmaals de CV-ketel te laten controleren en via de energieleverancier het gasverbruik te vergelijken met dat van andere woningen in het complex. Aan klager wordt gevraagd of hij ter controle van het verbruik zijn eigen meterstanden wekelijks wil gaan bijhouden. Als de GAC over deze informatie beschikt, kan zij zich beraden op het uitbrengen van een advies. Enkele maanden later laat de corporatie weten dat bij de controle geen afwijkingen in de ketel zijn gevonden. Ze geeft echter aan dat, als er twijfel blijft bestaan over de werking van de ketel, ze deze zal laten vervangen. De GAC is blij met deze constructieve opstelling en sluit de zaak.

Lekkage onder het parket

Klager verwijt de corporatie laksheid bij het verhelpen van lekkage in zijn woning en het reageren op zijn brieven. Hij verlangt een vergoeding voor gederfd woongenot en in zijn ogen onnodig veel

opgenomen dagen onbetaald verlof. Voor het laat reageren op brieven biedt de corporatie tijdens de zitting haar verontschuldiging aan. Verder legt de corporatie uit dat de lekkage in de vloer was ontstaan, onder het parket. Omdat klager het parket had gelijmd, is gezocht naar een oplossing om schade aan de parketvloer zoveel mogelijk te beperken. Dat is gelukt door een nieuwe leiding aan te brengen in de kapotte leiding. De GAC constateert dat het bijna een maand heeft geduurd voordat de lekkage was opgelost en daarna nog eens ruim twee maanden voordat, in twee keer, de restschades waren verholpen. Zij vindt dat de corporatie weliswaar een goede oplossing voor de lekkage heeft geboden, maar dat het onderzoek en de werkzaamheden wel erg veel dagen in beslag hebben genomen. De klacht is daarmee gedeeltelijk gegrond. Het advies luidt om klager de kosten van één opgenomen verlofdag te vergoeden. De klacht van laksheid in het beantwoorden van brieven vindt de GAC eveneens gegrond, maar afgehandeld omdat de corporatie excuses heeft aangeboden.

Koude voeten

Klager woont op de eerste verdieping boven de (onverwarmde) fietsenstalling en heeft last van tocht en koude voeten. Volgens hem komt dat omdat de vloer van zijn woning niet is geïsoleerd. Volgens de corporatie is de vloer wel geïsoleerd. Klager gelooft dit niet en voelt zich niet serieus genomen. Tijdens de zitting komt naar voren dat de corporatie, geruime tijd nadat klager zijn klachten over koude en tocht had gemeld, onderzoek heeft laten doen, zowel in de woning van klager als bij zijn burens. Klager heeft een exemplaar van het onderzoeksrapport gekregen, hoewel hij ook hierop enige tijd heeft moeten wachten. Verder zijn er zowel medewerkers als directieleden bij klager geweest om zijn klachten te bespreken. De commissie vindt dan ook dat klager wel degelijk serieus is behandeld door corporatie en verklaart de klacht niet gegrond.

klacht	corporatie	ont- vangen	hoor- zitting	klacht ge- grond	concreet advies	algemeen advies	advies gevolgd
Normale leefgeluiden?	Com.wonen	13-dec	1-feb	ja	ja	neen	ja
Overmatige correspondentie	Com.wonen	24-dec	1-feb	ja	ja	neen	ja
Storm op het dak	Com.wonen	30-nov	15-mrt		neen, ter zitting afspraken gemaakt	neen	nvt
Onenigheid over nabetaling mutatie- kosten	Com.wonen	7-feb	15-mrt	deels	ja	neen	ja
Metten is weten	Com.wonen	31-jan	5-apr	deels	ja	neen	ja met aantekening over kosten en over handelwijze bij volgend gelijkluidend advies
Excuses gevraagd	Com.wonen	6-apr	17-mei		neen	neen	nvt
Wie maakt het portiek schoon?	Com.wonen	10-mei	27-jun	ja	ja	neen	ja
Zorgvuldig reageren op huurachterstand	Com.wonen	8-apr	17-mei		neen	ja	ja
			28-jun	ja			
Wie betaalt de nieuwe tegels?	Com.wonen	20-mei	28-jun	ja	ja	neen	ja
Klachten al opgelost	Com.wonen	19-sep	11-okt	nvt			nvt
Lekkageklachten bij corporatie niet bekend?	Com.wonen	25-jul	30-aug	nvt	neen, ter zitting afspraken gemaakt	neen	nvt
Tocht en vocht	Com.wonen	8-aug	20-sep	nvt		ja	ja
Badkamerleed	Com.wonen	19-sep	18-okt		ja	neen	ja
			22-nov	ja			
Lange adem	Com.wonen	23-okt	22-nov	ja	ja	neen	ja
Demente buurvrouw	Com.wonen	2-dec	13-dec	ja	ja	ja	ja
Raadsel rondom hoge stookkosten	de Nieuwe Unie	26-nov	18-jan	neen	neen	neen	nvt

klacht	corporatie	ont- vangen	hoor- zitting	klacht ge- grond	concreet advies	algemeen advies	advies gevolgd
Schotelantennes in de ban	de Nieuwe Unie	18-jan	22-feb	neen	ja	ja	ja
Weerstand tegen nieuw schotelantenne- beleid	de Nieuwe Unie	feb/mrt	19-apr	neen	ja	neen	neen
Schoonmaakwerk onder de maat	de Nieuwe Unie	7-mrt	26-apr 7-jun	nvt	neen, ter zitting afspraken gemaakt	ja	ja
Illegale onderhuur?	de Nieuwe Unie	15-apr	17-mei	ja	ja	neen	ja
Specificatie vereist	de Nieuwe Unie	3-mei	7-jun	neen	neen	neen	nvt
Garantiekwestie slordig afgehandeld	de Nieuwe Unie	26-mei	27-jun	ja	neen	ja	
Opnieuw om de tafel	de Nieuwe Unie	23-mei	27-jun	nvt	neen	neen	ja
Kinderachtig?	de Nieuwe Unie	30-jun	9-aug	ja	ja	neen	ja
Grensgeval	de Nieuwe Unie	28-jul	30-aug 18-okt	ja	ja		neen
Schoenen binnenboord	de Nieuwe Unie	28-sep	22-nov	nvt	ja	neen	ja
Open of dicht	PWS	13-dec	1-feb	ja	neen	ja	ja
Acties tegen illegaal urineren	PWS	30-dec	22-feb	nvt	neen, ter zitting afspraken gemaakt	neen	nvt
Mutatiekosten ter discussie	PWS	28-feb	5-apr	nvt			
What's in a name	PWS	15-mrt	26-apr	neen	neen	neen	nvt
Over sociale verantwoordelijkheid	PWS	14-apr	17-mei	neen	ja	neen	ja en meer
Overlast in het portiek	PWS	1-apr	17-mei	ja	ja	neen	ja
Haastige spoed	PWS	20-mei	7-jun	neen	neen	neen	nvt

klacht	corporatie	ont- vangen	hoor- zitting	klacht ge- grond	concreet advies	algemeen advies	advies gevolgd
Wie zal dat betalen?	PWS	25-mrt	26-apr 7-jun	neen	neen	ja	ja
Omstreden mutatiekosten	PWS	10-aug	20-sep	deels	ja	neen	ja
Oorzaak hoge stookkosten gezocht	PWS	13-jul	30-aug	nvt			
Lekkage onder het parket	PWS	12-sep	18-okt	deels	ja		ja
Koude voeten	PWS	11-nov	13-dec	neen	neen	neen	nvt

Bereikbaarheid van de commissie

Om te bewerkstelligen dat klachten zoveel mogelijk eerst aan de corporatie worden voorgelegd is in de bereikbaarheid van de commissie een “zeef” ingebouwd. In eerste instantie is de commissie alleen schriftelijk en per e-mail bereikbaar:

Postbus 18
2650 AA Berkel en Rodenrijs

geschillen kunnen ook via e-mail worden ingediend, met gebruikmaking van het formulier dat van de website is te downloaden:

www.geschillenadvies.com
info@geschillenadvies.com

Wanneer een klacht is ingediend bij de commissie wordt in de ontvangstbevestiging het telefoonnummer van de secretaris aan klager verstrekt. Het secretariaat is voor klager bereikbaar van maandag t/m vrijdag, van 08.30 tot 17.00 uur.